

Supprimer mon compte

Comment demander la suppression de votre compte Générale CI et de vos données, ce qui est effacé et ce qui est conservé.

Version 1.0

En vigueur le 27 juillet 2026

SOMMAIRE

- Comment demander la suppression
- Avant de demander
- Ce qui est effacé
- Ce qui est anonymisé plutôt qu'effacé
- Ce qui est conservé, et pourquoi
- Délais techniques
- Récupérer vos données avant de partir
- Est-ce réversible ?
- Une question

Cette page est **publique** : vous n'avez pas besoin d'être connecté ni d'avoir installé

l'application pour la lire et pour demander la suppression de votre compte.

Le droit d'obtenir l'effacement de vos données et la cessation de leur diffusion vous est reconnu par les **articles 33 à 36 de la loi ivoirienne n°2013-450**, qui imposent d'y procéder **sans délai**, sauf lorsqu'une obligation légale impose de conserver certaines données.

Comment demander la suppression

Depuis l'application

Ouvrez **Profil → Réglages du compte → Supprimer mon compte**, puis confirmez. La demande est enregistrée immédiatement.

Par écrit, sans passer par l'application

Écrivez à **info@generale-ci.com** avec pour objet

« Suppression de compte », en indiquant le **numéro de téléphone** de votre compte.

Nous pouvons vous demander de confirmer votre identité — par exemple par un code envoyé sur le numéro du compte. C'est ce qui empêche quelqu'un de faire supprimer votre compte à votre place.

Nous traitons votre demande sous 30 jours au plus, et généralement bien avant.

Avant de demander

Réglez d'abord ces situations, sinon la suppression sera retardée :

- **Une commande en cours** : attendez sa livraison ou son annulation.
- **Un retour ou un litige ouvert** : la procédure doit être close.
- **Un solde dans votre portefeuille** : utilisez-le, il n'est pas remboursable en espèces.
- **Un retrait en attente**, si vous êtes vendeur ou influenceur : attendez son exécution.
- **Une boutique active** : honorez les commandes en cours et retirez vos articles de la vente.

Ce qui est effacé

- Votre profil : nom, photo, préférences, langue.
- Votre numéro de téléphone et votre mot de passe comme identifiants de connexion.
- Vos adresses de livraison.
- Vos jetons de notification — vous cessez immédiatement de recevoir des notifications.
- Votre historique de recherche et de navigation, vos favoris, votre panier.
- Vos échanges avec l'assistant.
- Vos pièces d'identité, si elles n'ont pas déjà été détruites au terme des 90 jours suivant

la décision de vérification.

Ce qui est anonymisé plutôt qu'effacé

Certains contenus ne peuvent pas disparaître sans fausser l'information due à d'autres personnes. Ils sont alors **détachés de votre identité** : votre nom et votre photo sont retirés, et plus rien ne permet de vous y relier.

- Les **avis** que vous avez laissés sur des articles : les supprimer modifierait la note

d'un vendeur sur la foi d'achats réels.

- Les **statistiques agrégées** auxquelles votre activité a contribué.

Vos **vidéos et commentaires** publiés sont supprimés avec le compte. Dites-le nous si vous souhaitez au contraire qu'ils soient conservés de façon anonyme.

Ce qui est conservé, et pourquoi

L'article 35 de la loi autorise expressément le maintien des données dont la conservation est imposée par une obligation légale. Concrètement :

Donnée conservée	Durée	Motif
Commandes, paiements, remboursements, factures	10 ans	Obligations comptables et fiscales
Preuves de livraison et de retour	24 mois	Un litige peut survenir après votre départ
Journaux de connexion	12 mois	Sécurité et enquête sur les incidents
Le fait que vous avez refusé la prospection	Sans limite	Pour ne pas vous redémarcher
Éléments d'un litige ou d'une procédure en cours	Jusqu'à son terme	Défense de nos droits et de ceux des tiers

Ces données sont **verrouillées** : elles ne servent plus qu'à ces finalités, ne sont plus utilisées pour vous contacter, vous profiler ou vous recommander quoi que ce soit.

Les commandes des autres personnes ne sont pas effacées. Si vous étiez vendeur, les acheteurs conservent la trace de leurs achats chez vous : ce sont leurs données autant que les vôtres, et ils y ont droit.

Délais techniques

Une fois la suppression exécutée, vos données peuvent subsister quelque temps dans les copies de sauvegarde, dont la rotation est automatique. Elles n'y sont plus accessibles en exploitation courante et disparaissent avec le cycle de rotation.

Récupérer vos données avant de partir

L'article 38 de la loi vous donne le droit d'obtenir une ****copie de vos données dans un format structuré et couramment utilisé****. Demandez-la à info@generale-ci.com **avant** de supprimer votre compte : après effacement, nous ne pourrons plus vous la fournir.

Est-ce réversible ?

Non. Une fois la suppression exécutée, le compte et les données associées ne peuvent pas être restaurés. Vous pourrez créer un nouveau compte, mais il repartira de zéro : ni historique, ni crédits, ni avis, ni boutique.

Une question

Écrivez à info@generale-ci.com. Si vous estimez que votre demande n'a pas été correctement traitée, vous pouvez saisir l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI), à qui la loi n°2013-450 confie les missions d'Autorité de protection des données à caractère personnel.

ETS APAMA — ÉTABLISSEMENT APAMA, exploitant la marque Générale CI. RCCM CI-ABJ-02-2007-A10-01226 — Yopougon Niangon Cité Marine, Abidjan, Côte d'Ivoire.

Contact : info@generale-ci.com — Document « Supprimer mon compte » version 1.0 du 27 juillet 2026.

Mentions légales · CGU · Conditions vendeur · Confidentialité · Traceurs · Règles de la communauté · Supprimer mon compte